Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural

CSU - Consulta de solicitudes únicas

Manual de usuario

Versión: v03r00

Fecha: 25/02/2015

ÍNDICE

1 Descripción del sistema....3
1.1 Objeto....3
1.2 Alcance....3
1.3 Funcionalidad....4
1.4 Mapa del sistema....5
2 Operativa del sistema....6
2.1 Acceso a la aplicación....6
2.2 General....6
2.3 Declaraciones....7
2.4 Solicitudes....9
2.5 Control....13
2.6 Autorizaciones....15
2.7 Soporte....17
3 GLOSARIO....22

1 Descripción del sistema

1.1 Objeto

La presentación de la Solicitud Única de ayuda de la campaña PAC es un procedimiento administrativo que conlleva la actuación de un gran número de actores en un corto periodo de tiempo, el cual además está fijado mediante un Reglamento comunitario de cumplimiento obligatorio.

Para llevar a cabo este procedimiento existe un conjunto de sistemas de información relacionados entre sí que ofrecen soporte tanto a los encargados y responsables de su gestión como a los solicitantes.

Dentro de las funcionalidades de estos sistemas se encuentran aquellas relacionadas con la obtención de listados e indicadores que ayudan al seguimiento de la campaña durante todo el periodo de duración de la misma.

El Sistema de Consultas de Solicitud Única (CSU), tiene por objeto ofrecer al usuario la posibilidad de obtener informes y datos de seguimiento de la campaña de la PAC, a través de datos procedentes de los diferentes sistemas de información que se usan durante la campaña:

- Obtención de datos y visualización gráfica sobre Declaraciones subidas al sistema PSU.
- Obtención de datos y visualización gráfica sobre Peticiones de Soporte registradas a través de la aplicación de "Incidencias PAC".

1.2 Alcance

Los principales **roles** que intervienen en este proyecto son:

- Rol SSCC (Servicios Centrales). Tendrán este rol los usuarios pertenecientes a los servicios centrales de la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural.

  Los usuarios con este rol tendrán visibilidad sobre la información relacionada de todos los usuarios de todas Entidades Reconocidas de cualquier provincia.

- Rol DDTT (Delegaciones Territoriales). Tendrán este rol los usuarios pertenecientes a las 8 Delegaciones Territoriales.

  Los usuarios con este rol tendrán visibilidad sobre la información relacionada de todos los usuarios de todas Entidades Reconocidas de su provincia, excepto de las peticiones de soporte que verán las de toda Andalucía.

- Rol jefe EERR (Entidades Reconocidas). Tendrán este rol los responsables de las diferentes entidades reconocidas que colaboran en la campaña de la PAC.

  Los usuarios con este rol tendrán visibilidad sobre la información relacionada de todos los usuarios de su entidad reconocida.

- Rol técnico EERRR. Tendrán este rol los técnicos de las diferentes entidades reconocidas que colaboran en la campaña de la PAC.

  Los usuarios con este rol tendrán visibilidad sobre la información relacionada con su usuario.

- Rol administrador. Este rol tiene visibilidad total sobre toda la información del contenida en el sistema.

1.3 Funcionalidad

La funcionalidad principal del sistema es poder obtener a través de un interfaz único de consultas, información procedente de las aplicaciones:

- PSU: Aplicación para la presentación de solicitudes única de la PAC.
- Incidencias PAC: Sistema para el soporte a incidencias y peticiones de las aplicaciones relacionadas con la PAC.

Los datos sobre los que se podrá realizar consultas para su seguimiento son todos aquellos relacionadas con declaraciones (borrador de las solicitudes antes de su presentación), solicitudes y peticiones de soporte sobre los sistemas de la PAC (PSU, DGE y el propio CSU).

Las principales funcionalidades perseguidas con la aplicación de consultas, y objeto de este documento son:

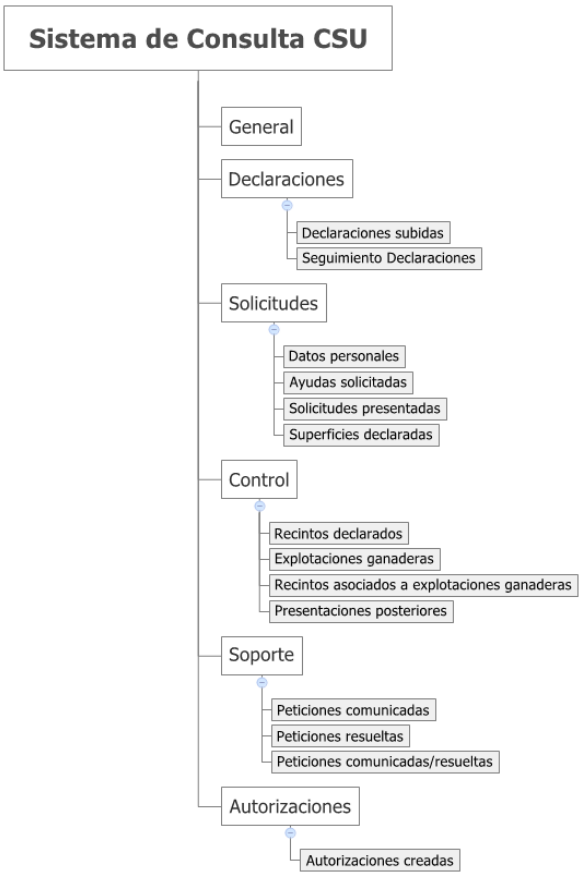
- Módulo para la realización de consultas y obtención de informes relacionados con declaraciones subidas a PSU.
- Módulo para la realización de consultas y obtención de informes relacionados con peticiones de soporte registradas a través de la aplicación de "Incidencias PAC".

El método de visualización de los resultados de las consultas podrá ser: fichero (XLS y/o CSV) y/o imagen gráfica.

Mediante un proceso diario-nocturno se carga en CSU toda la información necesaria procedente de los sistemas PSU e Incidencias PAC, por lo que **la información que se muestra no es en tiempo real, si no de forma off-line con una diferencia de 24 horas.**

1.4 Mapa del sistema

1.4.1 Módulos del sistemas



2 Operativa del sistema

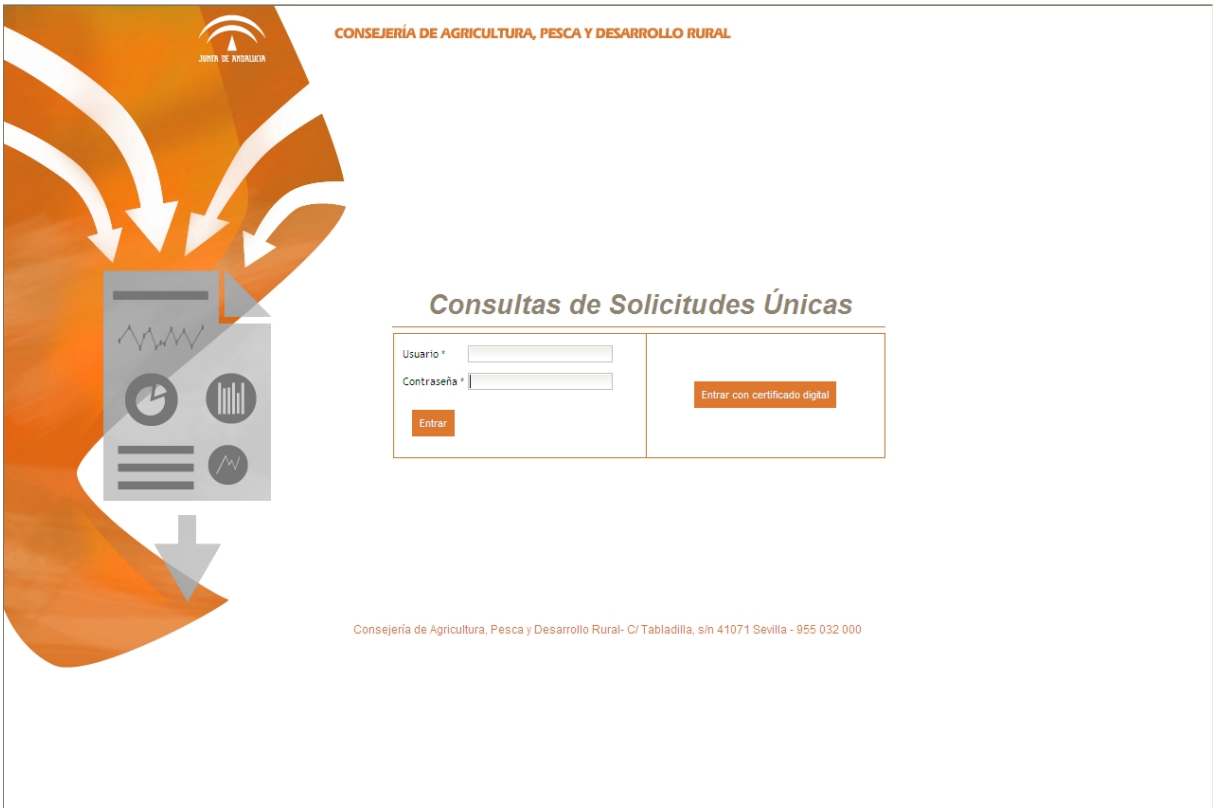
2.1 Acceso a la aplicación

El acceso a la aplicación se realiza a través de la autenticación del usuario. Existiendo dos posibilidades:

- Acceso mediante validación del usuario y contraseña, siendo estos los correspondientes al usuario y contraseña del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía (LDAP).
- Acceso mediante certificado digital, tanto personal como de personalidad jurídica. En el caso de certificado de persona jurídica, se solicitará adicionalmente usuario y contraseña.

Únicamente podrán acceder al sistema aquellos usuarios que previamente hayan sido dados de alta en la aplicación PSU.

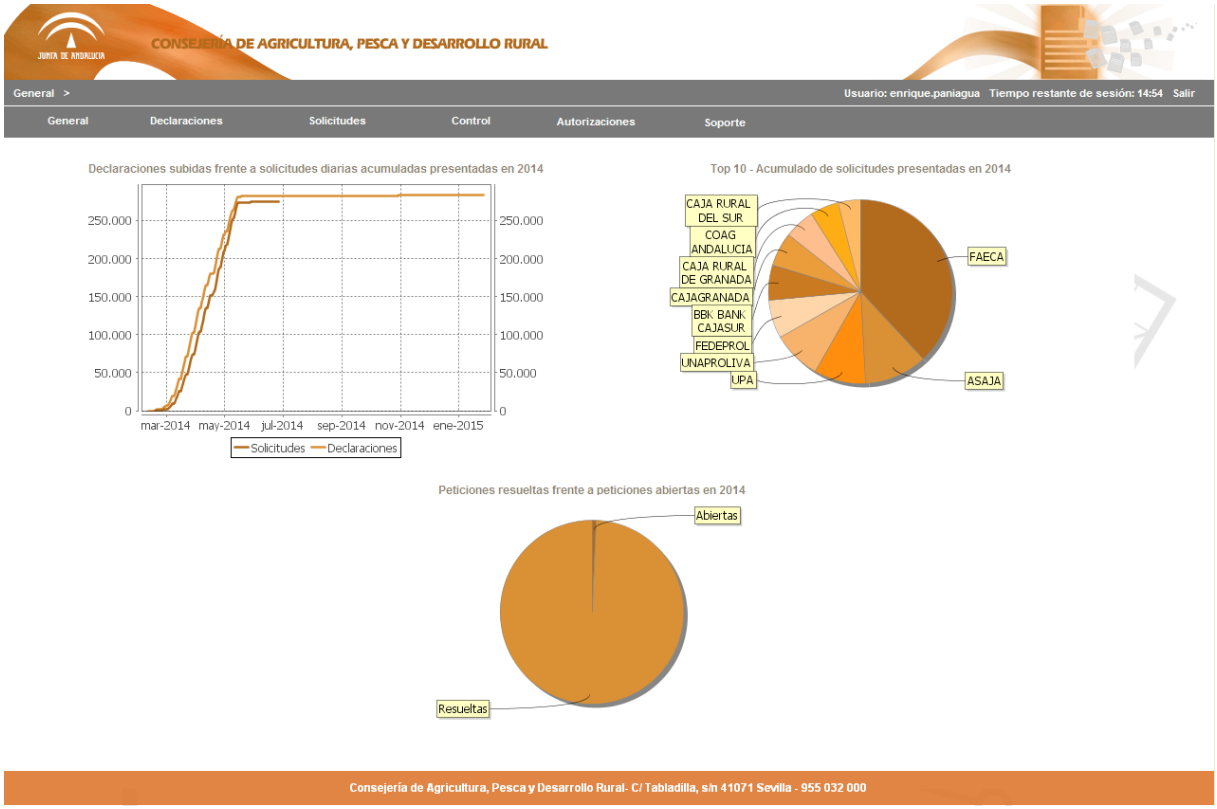
La siguiente imagen muestra la pantalla principal a través de la cual se realiza la validación para el acceso:


CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL
Consultas de Solicitudes Únicas
Usuario *
Contraseña *
Entrar
Entrar con certificado digital
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural- C/ Tabladilla, s/n 41071 Sevilla - 955 032 000

2.2 General

El módulo general o cuadro de mando es a través del cual se presentan los datos de la evolución de solicitudes presentadas, las 10 entidades con mas solicitudes presentadas y peticiones resueltas frente a las peticiones abiertas, todo ello de la campaña actual. Las gráficas y contenidos que se muestran dependen del rol del usuario que accede a la aplicación.

En la siguiente imagen se muestra la página general con todas la gráficas que se pueden mostrar.



2.3 Declaraciones

El módulo de declaraciones es a través del cual se realizan las consultas necesarias sobre las declaraciones subidas a través de la aplicación PSU.

Desde la opción del menú/submenú correspondiente se accederá a cada uno de los tipos de consultas que se podrán realizar sobre las declaraciones, en concreto:

- Declaraciones subidas.
- Seguimiento de declaraciones.

Desde cada una de estas opciones se accederá a una pantalla donde se podrá seleccionar:

- Filtros que se pueden aplicar a la consulta.
- Conceptos por los que se pueden agrupar los resultados.

Las opciones de filtro, así como su contenido, dependerán del rol del usuario que accede.

- Los usuarios con rol de SSCC podrán visualizar toda la información relacionada con declaraciones de todas las entidades de cualquier provincia.
- Los usuarios con rol DDTT podrán visualizar toda la información relacionada con declaraciones de todas las entidades de su provincia.
- Los usuarios con rol de jefe de una entidad reconocida podrán visualizar toda la información relacionada con todas declaraciones de la entidad de la que es responsable.

- Los usuarios con rol técnico de una entidad reconocida podrán visualizar toda la información relacionada con todas declaraciones que él ha subido.

Los **resultados** de las consultas podrán visualizar en modo gráfico por pantalla, o descargarse desde la propia aplicación a través de formato XLS y/o CSV.

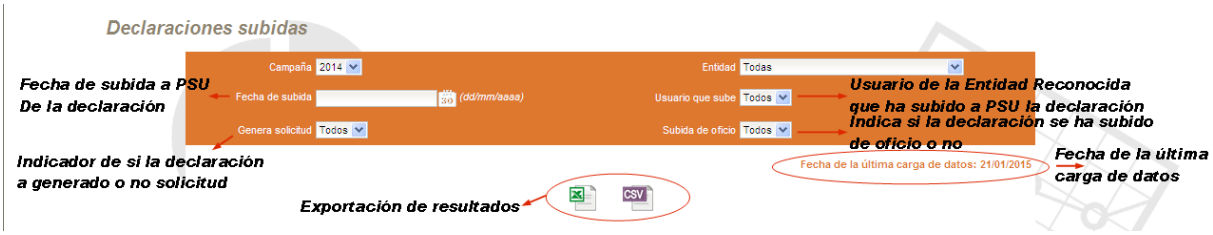
La información que se muestra tiene como origen una carga de datos que se realiza periódicamente de la información almacenada en el sistema de "*PSU*". Con el objetivo de que el usuario conozca la vigencia de la información se muestra un mensaje con la **última fecha de carga.**

En los siguientes apartados se describen en detalle cada una de las opciones de menú.

2.3.1 Declaraciones subidas

Su finalidad es realizar un **seguimiento comparativo de declaraciones subidas con solicitudes presentadas**, por parte principalmente de las entidades reconocidas, pudiéndose generar diferentes consultas dependiendo de los filtros aplicados.

Al acceder al submenú de "Declaraciones subidas", se muestra una pantalla como la de la imagen, donde el usuario podrá aplicar los filtros que desee:


Declaraciones subidas
Campaña 2014
Entidad Todas
Fecha de subida
(dd/mm/aaaa)
Usuario que sube Todos
Genera solicitud Todos
Subida de oficio Todos
Fecha de la última carga de datos: 21/01/2015
Fecha de subida a PSU De la declaración
Usuario de la Entidad Reconocida que ha subido a PSU la declaración
Indica si la declaración se ha subido de oficio o no
Indicador de si la declaración a generado o no solicitud
Fecha de la última carga de datos
Exportación de resultados
CSV

Los **filtros** que se podrán aplicar son los siguientes:

- *Campaña*: anualidad de la campaña cuyos datos se desean visualizar.
- *Fecha de la subida,* a PSU de la declaración.
- *Entidad reconocida,* que tramita la declaración.
- *Usuario que realiza la subida,* a PSU
- *Genera solicitud*, filtro sobre si la declaración subida ha generado o no solicitud.
- *Subida de oficio*, filtro sobre si la declaración se subió de oficio.

La visualización de la información resultante de la consulta se realizará a través de la exportación a ficheros XLS y/o CSV.

2.3.2 Seguimiento de declaraciones

Su finalidad es realizar un seguimiento del trabajo realizado durante la campaña por parte de las entidades reconocidas.

Al acceder al submenú de "Seguimiento de declaraciones" se muestra una pantalla como la de la imagen, donde el usuario podrá aplicar los filtros que desee y realizar las agrupaciones que necesite:

Seguimiento de declaraciones
Campaña 2014
Entidad Todas
Tipo de trámite Todos
Fecha de subida
(dd/mm/aaaa)
Genera solicitud Todos
Subida de oficio Todos
Agrupar exportación por Entidad
Fecha de la última carga de datos: 16/01/2015
Tipo de trámite realizado (alegaciones, ...)
Fecha de subida de la declaración
Indicador de si la declaración a generado o no solicitud
Indica si la declaración se ha subido de oficio o no
Conceptos por los que se puede agrupar los resultados
Fecha de la última carga de datos
Exportación de resultados
CSV

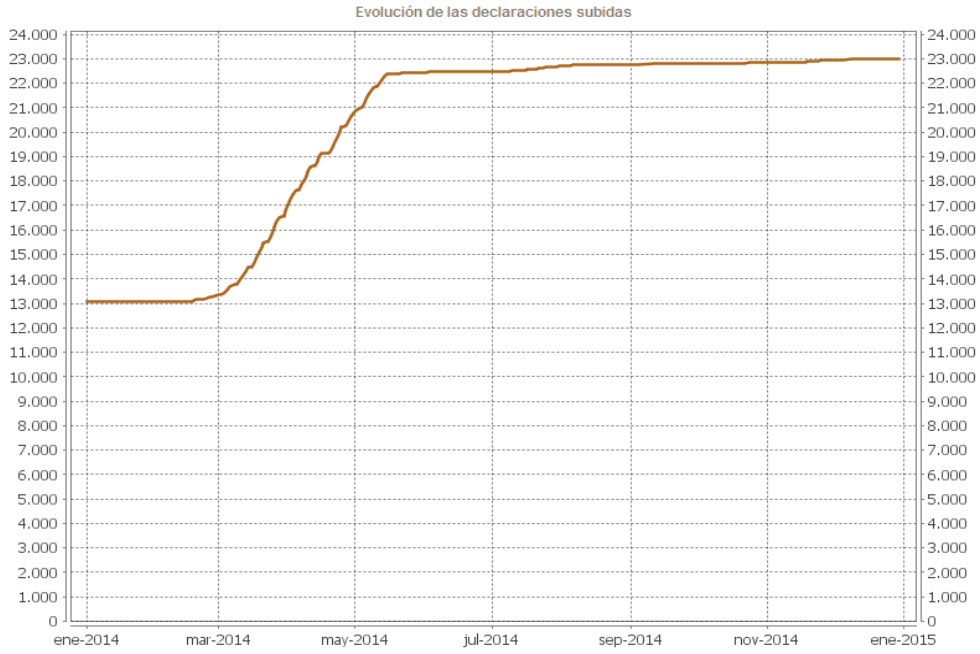
Los **filtros** que se podrán aplicar son los siguientes:

- *Campaña*: anualidad de la campaña cuyos datos se desean visualizar.
- *Entidad*, que ha realizado la declaración.
- *Fecha de subida*, de la declaración por parte de la entidad.
- *Tipo de trámite*, realizado por la Entidad: alegación, pre-campaña, solicitud, sin trámites.
- *Genera solicitud*, filtro sobre si la declaración subida ha generado o no solicitud.
- *Subida de oficio*, filtro sobre si la declaración se subió de oficio.

El usuario podrá seleccionar la **agrupación** que desea aplicar para la obtención de los resultados de la consulta, a través del menú desplegable habilitado para ello.

- *Agrupar exportación por*: El usuario podrá seleccionar una de las opciones de agrupación que se le presentan (Entidad, Entidad y tipo de trámite, Entidad y fecha de subida).

La información resultante de la consulta se podrá exportar en formato XLS y/o CSV, y se visualizará en formato gráfico, tal y como muestra la imagen:



2.4 Solicitudes

El módulo de solicitudes es a través del cual se realizan las consultas necesarias sobre las solicitudes presentadas a través de la aplicación PSU.

Desde la opción del menú/submenú correspondiente se accederá a cada uno de los tipos de consultas que se podrán realizar sobre las solicitudes, en concreto:

- Datos personales.
- Ayudas solicitadas.
- Solicitudes presentadas.
- Superficies declaradas.

- Filtros que se pueden aplicar a la consulta.
- Conceptos por los que se pueden ordenar los resultados.
- Conceptos por los que se pueden agrupar los resultados.

Las opciones de filtro, así como su contenido, dependerán del rol del usuario que accede.

- Los usuarios con rol de SSCC podrán visualizar toda la información relacionada con solicitudes de todas las entidades de cualquier provincia.
- Los usuarios con rol DDTT podrán visualizar toda la información relacionada con solicitudes de todas las entidades de su provincia.
- Los usuarios con rol de jefe de una entidad reconocida podrán visualizar toda la información relacionada con todas las solicitudes de la entidad de la que es responsable.
- Los usuarios con rol técnico de una entidad reconocida podrán visualizar toda la información relacionada con todas las solicitudes que él ha subido.

Los **resultados** de las consultas podrán visualizar en modo gráfico por pantalla, o descargarse desde la propia aplicación a través de formato XLS y/o CSV.

La información que se muestra tiene como origen una carga de datos que se realiza periódicamente de la información almacenada en el sistema de "*PSU*". Con el objetivo de que el usuario conozca la vigencia de la información se muestra un mensaje con la **última fecha de carga.**

En los siguientes apartados se describen en detalle cada una de las opciones de menú.

2.4.1 Datos personales

Su finalidad es presentar los **datos personales de las solicitudes presentadas**, pudiéndose generar diferentes consultas dependiendo de los filtros aplicados.

Al acceder al submenú de "Datos personales", se muestra una pantalla como la de la imagen, donde el usuario podrá aplicar los filtros que desee:

Datos personales de solicitudes
Campaña 2014
Entidad Todas
Provincia de presentación de la solicitud
Provincia de presentación Todas
Usuario que presenta Todos
Usuario que presenta la solicitud
CIF/NIF del usuario que presenta la solicitud
CIF/NIF
Exportación de resultados
CSV
Fecha de la última carga de datos: 16/01/2015
Fecha de la última carga de datos

Los **filtros** que se podrán aplicar son los siguientes:

- *Campaña*: anualidad de la campaña cuyos datos se desean visualizar.
- *Entidad reconocida,* que tramita la solicitud.
- *Provincia de presentación,* de la solicitud.
- *Usuario que presenta la solicitud,* en PSU.
- *CIF/NIF*: del usuario que presenta la solicitud.

La visualización de la información resultante de la consulta se realizará a través de la exportación a ficheros XLS y/o CSV.

2.4.2 Ayudas solicitadas

Su finalidad es presentar las **ayudas solicitadas en las solicitudes presentadas**, pudiéndose generar diferentes consultas dependiendo de los filtros aplicados.

Al acceder al submenú de "Ayudas solicitadas", se muestra una pantalla como la de la imagen, donde el usuario podrá aplicar los filtros que desee:

Los **filtros** que se podrán aplicar son los siguientes:

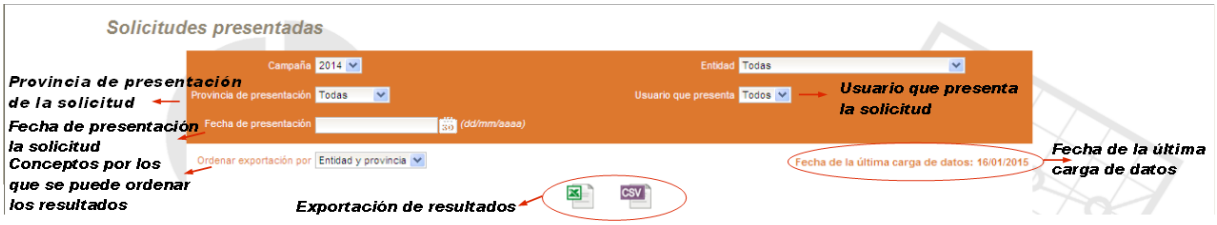
- *Campaña*: anualidad de la campaña cuyos datos se desean visualizar.
- *Entidad reconocida,* que tramita la solicitud.
- *Provincia de presentación,* de la solicitud.
- *Usuario que presenta la solicitud,* en PSU.
- *Fecha de presentación,* de la solicitud.

La visualización de la información resultante de la consulta se realizará a través de la exportación a ficheros XLS y/o CSV.

2.4.3 Solicitudes presentadas

Su finalidad es realizar un seguimiento de las **solicitudes presentadas** durante la campaña por parte de las entidades reconocidas, pudiéndose generar diferentes consultas dependiendo de los filtros aplicados.

Al acceder al submenú de "Solicitudes presentadas", se muestra una pantalla como la de la imagen, donde el usuario podrá aplicar los filtros que desee:


Solicitudes presentadas
Provincia de presentación de la solicitud
Fecha de presentación la solicitud
Conceptos por los que se puede ordenar los resultados
Usuario que presenta la solicitud
Exportación de resultados
Fecha de la última carga de datos
Campaña 2014
Entidad Todas
Provincia de presentación Todas
Usuario que presenta Todos
Fecha de presentación
(dd/mm/aaaa)
Ordenar exportación por Entidad y provincia
CSV
Fecha de la última carga de datos: 16/01/2015

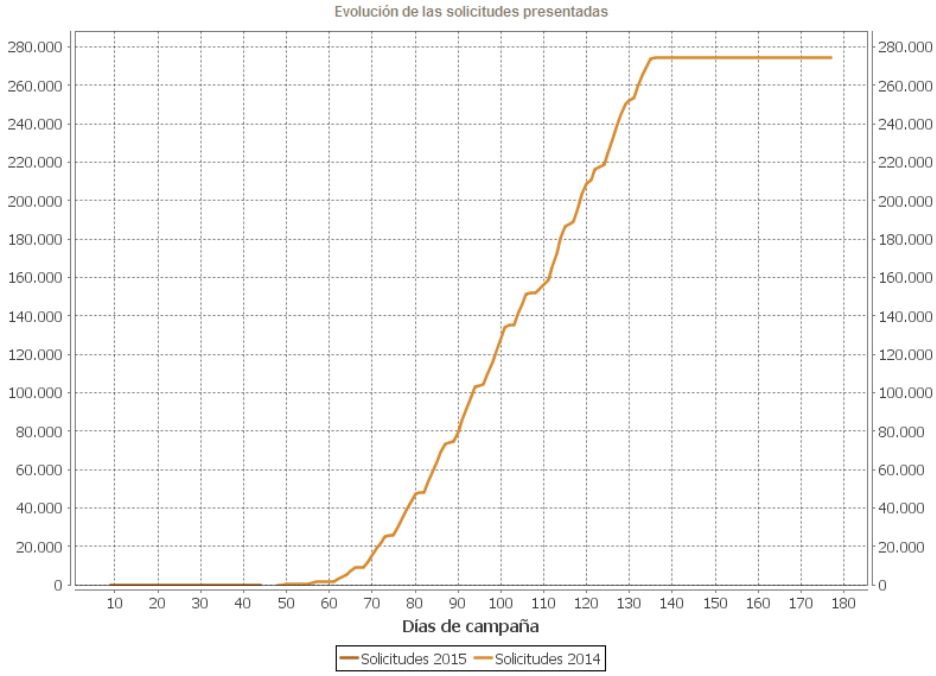
Los **filtros** que se podrán aplicar son los siguientes:

- *Campaña*: anualidad de la campaña cuyos datos se desean visualizar.
- *Entidad*, que ha realizado la solicitud.
- *Provincia de presentación,* de la solicitud.
- *Usuario que presenta la solicitud,* en PSU.
- *Fecha de presentación,* de la solicitud.

El usuario podrá seleccionar la **ordenación** que desea aplicar para la obtención de los resultados de la consulta, a través del menú desplegable habilitado para ello.

- *Ordenar exportación por*: El usuario podrá seleccionar una de las opciones de ordenación que se le presentan (Entidad y provincia, CIF/NIF).

La información resultante de la consulta se podrá exportar en formato XLS y/o CSV, y se visualizará en formato gráfico, tal y como muestra la imagen:



2.4.4 Superficies declaradas

Su finalidad es presentar las **superficies declaradas**, pudiéndose generar diferentes consultas dependiendo de los filtros aplicados.

Al acceder al submenú de "Superficies declaradas", se muestra una pantalla como la de la imagen, donde el usuario podrá aplicar los filtros que desee:

Los **filtros** que se podrán aplicar son los siguientes:

- *Campaña*: anualidad de la campaña cuyos datos se desean visualizar.
- *Entidad*, que ha realizado la solicitud.
- *Provincia,* asociada a la superficie.
- *Municipio,* asociada a la superficie.
- *Ayuda FEAGA solicitada,* asociada a la superficie.
- *Ayuda FEADER solicitada,* asociada a la superficie.

El usuario podrá seleccionar la **agrupación** que desea aplicar para la obtención de los resultados de la consulta, a través del menú desplegable habilitado para ello.

- *Agrupar exportación por*: El usuario podrá seleccionar una de las opciones de agrupación que se le presentan (Entidad, Provincia, Provincia y municipio, Entidad y provincia, Entidad, provincia y municipio, Cultivo, entidad, provincia y municipio, Cultivo, provincia y municipio, Cultivo, variedad, uso SIGPAC, entidad, provincia, municipio).

La información resultante de la consulta se podrá exportar en formato XLS y/o CSV.

2.5 Control

El módulo de control es a través del cual se realizan las consultas necesarias sobre los recintos declarados, las explotaciones ganaderas y presentaciones posteriores de solicitudes a través de la aplicación PSU.

Desde la opción del menú/submenú correspondiente se accederá a cada uno de los tipos de consultas que se podrán realizar sobre los recintos, explotaciones ganaderas y presentaciones posteriores, en concreto:

- Recintos declarados.
- Explotaciones ganaderas.
- Recintos asociados a explotaciones ganaderas.
- Presentaciones posteriores.

Desde cada una de estas opciones se accederá a una pantalla donde se podrá seleccionar:

- Filtros que se pueden aplicar a la consulta.

Las opciones de filtro, así como su contenido, dependerán del rol del usuario que accede.

- Los usuarios con rol de SSCC podrán visualizar toda la información relacionada con todas las entidades de cualquier provincia.
- Los usuarios con rol DDTT podrán visualizar toda la información relacionada con todas las entidades de su provincia.
- Los usuarios con rol de jefe de una entidad reconocida podrán visualizar toda la información relacionada con la entidad de la que es responsable.
- Los usuarios con rol técnico de una entidad reconocida podrán visualizar toda la información relacionada con los datos que él ha subido.

Los **resultados** de las consultas podrán descargarse desde la propia aplicación a través de formato XLS y/o CSV.

La información que se muestra tiene como origen una carga de datos que se realiza periódicamente de la información almacenada en el sistema de "*PSU*". Con el objetivo de que el usuario conozca la vigencia de la información se muestra un mensaje con la **última fecha de carga.**

En los siguientes apartados se describen en detalle cada una de las opciones de menú.

2.5.1 Recintos declarados

Su finalidad es presentar los **recintos declarados en las solicitudes**, pudiéndose generar diferentes consultas dependiendo de los filtros aplicados.

Los **filtros** que se podrán aplicar son los siguientes:

- *Campaña*: campaña cuyos datos se desean visualizar.
- *Entidad reconocida,* en la que se presentó la solicitud que incluye al recinto.
- *Provincia,* del recinto.
- *Municipio,* del recinto.
- *Usuario que presenta,* la solicitud que incluye este recinto en PSU.
- *CIF/NIF,* del usuario que presenta la solicitud que incluye el recinto.

La visualización de la información resultante de la consulta se realizará a través de la exportación a ficheros XLS y/o CSV.

2.5.2 Explotaciones ganaderas

Su finalidad es presentar los **explotaciones ganaderas incluidas en las solicitudes**, pudiéndose generar diferentes consultas dependiendo de los filtros aplicados.

Al acceder al submenú de "Explotaciones ganaderas" se muestra una pantalla como la de la imagen, donde el usuario podrá aplicar los filtros que desee:

Los **filtros** que se podrán aplicar son los siguientes:

- *Campaña*: campaña cuyos datos se desean visualizar.
- *Entidad reconocida,* en la que se presentó la solicitud que incluye la explotación.
- *Provincia,* de la explotación.
- *Municipio,* de la explotación.
- *Usuario que presenta,* usuario que presentó la solicitud que incluye esta explotación en PSU.
- *CIF/NIF,* del usuario que presenta la solicitud que incluye la explotación.

La visualización de la información resultante de la consulta se realizará a través de la exportación a ficheros XLS y/o CSV.

2.5.3 Recintos asociados a explotaciones ganaderas

Su finalidad es presentar los **recintos asociados a explotaciones ganaderas incluidas en las solicitudes**,

Recintos asociados a explotaciones ganaderas
Provincia del recinto asociado a la explotación
Usuario que presenta la solicitud que incluye este recinto asociado a la explotación
Fecha de presentación de la solicitud que incluye este recinto asociado a la explotación
Campaña 2014
Entidad Todas
Provincia Todas
Usuario que presenta Todos
Fecha de presentación
(dd/mm/aaaa)
Fecha de la última carga de datos:
Fecha de la última carga de datos
Exportación de resultados
CSV

pudiéndose generar diferentes consultas dependiendo de los filtros aplicados.

Al acceder al submenú de "Recintos asociados a explotaciones ganaderas" se muestra una pantalla como la de la imagen, donde el usuario podrá aplicar los filtros que desee:

Los **filtros** que se podrán aplicar son los siguientes:

- *Campaña*: campaña cuyos datos se desean visualizar.
- *Entidad reconocida,* en la que se presentó la solicitud que incluye el recinto asociado a la explotación.
- *Provincia,* del recinto asociado a la explotación.
- *Usuario que presenta,* la solicitud que presentó la solicitud que incluy este recinto asociado a la explotación en PSU.
- *Fecha de presentación,* de la solicitud que incluye este recinto asociado a la explotación.

La visualización de la información resultante de la consulta se realizará a través de la exportación a ficheros XLS y/o CSV.

2.5.4 Presentaciones posteriores

Su finalidad es obtener las **solicitudes que se han presentado posteriormente en otra entidad reconocida**, pudiéndose generar diferentes consultas dependiendo de los filtros aplicados.

Al acceder al submenú de "Presentaciones posteriores" se muestra una pantalla como la de la imagen, donde el usuario podrá aplicar los filtros que desee:

Los **filtros** que se podrán aplicar son los siguientes:

- *Campaña*: campaña cuyos datos se desean visualizar.
- *Entidad reconocida,* que tramita la solicitud.

La visualización de la información resultante de la consulta se realizará a través de la exportación a ficheros XLS y/o CSV.

2.6 Autorizaciones

El módulo de autorizaciones es a través del cual se realizan las consultas necesarias sobre las autorizaciones creadas a través de la aplicación PSU.

Desde la opción del menú/submenú correspondiente se accederá a cada uno de los tipos de consultas que se podrán realizar sobre las autorizaciones, en concreto:

- Autorizaciones creadas.

Desde cada una de estas opciones se accederá a una pantalla donde se podrá seleccionar:

- Filtros que se pueden aplicar a la consulta.

Las opciones de filtro, así como su contenido, dependerán del rol del usuario que accede.

- Los usuarios con rol de SSCC podrán visualizar toda la información relacionada con autorizaciones de todas las entidades de cualquier provincia.
- Los usuarios con rol DDTT podrán visualizar toda la información relacionada con autorizaciones de todas las entidades de su provincia.
- Los usuarios con rol de jefe de una entidad reconocida podrán visualizar toda la información relacionada con todas las autorizaciones de la entidad de la que es responsable.
- Los usuarios con rol técnico de una entidad reconocida podrán visualizar toda la información relacionada con todas las autorizaciones que él ha subido.

Los **resultados** de las consultas podrán descargarse desde la propia aplicación a través de formato XLS y/o CSV.

La información que se muestra tiene como origen una carga de datos que se realiza periódicamente de la información almacenada en el sistema de "*PSU*". Con el objetivo de que el usuario conozca la vigencia de la información se muestra un mensaje con la **última fecha de carga.**

En los siguientes apartados se describen en detalle cada una de las opciones de menú.

2.6.1 Autorizaciones creadas

Su finalidad es presentar las **autorizaciones creadas para la presentación de solicitudes**, pudiéndose generar diferentes consultas dependiendo de los filtros aplicados.

Al acceder al submenú de "Autorizaciones creadas" se muestra una pantalla como la de la imagen, donde el usuario podrá aplicar los filtros que desee:

Los **filtros** que se podrán aplicar son los siguientes:

- *Campaña*: campaña cuyos datos se desean visualizar.
- *Entidad reconocida,* que crea la autorización.
- *CIF/NIF,* del solicitante.
- *CIF/NIF del técnico,* de la entidad reconocida.

La visualización de la información resultante de la consulta se realizará a través de la exportación a ficheros XLS y/o CSV.

2.7 Soporte

Desde el módulo de "Soporte" se accede a la realización de consultas sobre peticiones que han sido registradas por los usuarios a través de la aplicación de "*Incidencias PAC"* implantada sobre el producto Mantis.

A través del menú/submenú se accederá a cada uno de los tipos de consultas que se podrán realizar sobre dichas peticiones:

- Peticiones comunicadas por los usuarios.
- Peticiones resueltas.
- Peticiones comunicadas/resueltas.

Desde cada una de estas opciones se accederá a una pantalla donde se podrá seleccionar::

- Filtros que se puede aplicar a la consulta.
- Conceptos por los que se puede agrupar dicho resultado.

Las opciones de filtro, así como su contenido, dependerán del rol del usuario que accede. Sin embargo en el caso del sistema de Incidencias PAC, no se cuenta con información sobre la provincia a la que pertenece el usuario por lo que las Delegaciones Territoriales podrán visualizar cualquier tipo de petición comunicada, con independencia de la provincia de su procedencia.

- Los usuarios con rol de SSCC y DDTT podrán visualizar todas las peticiones de todas las entidades de cualquier provincia.
- Los usuarios con rol de jefe de una entidad reconocida podrán visualizar todas las peticiones comunicadas por usuarios de su Entidad.
- Los usuarios con rol técnico de una entidad reconocida podrán visualizar únicamente las peticiones comunicadas por él mismo.

Los **resultados** de las consultas se podrán visualizar en modo gráfico por pantalla, o descargarse desde la propia aplicación a través de formato XLS y/o CSV.

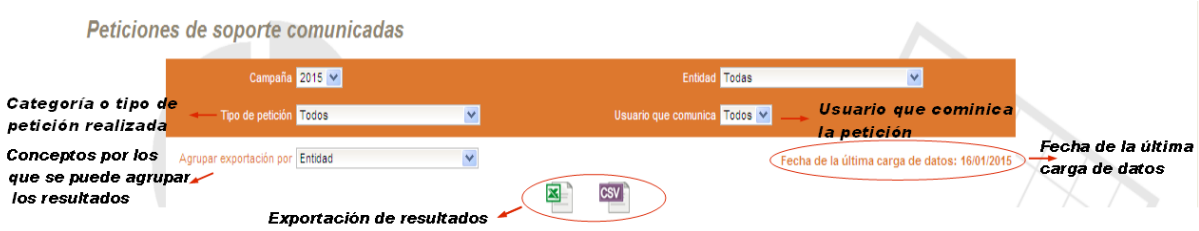
La información que se muestra tiene como origen una carga de datos que se realiza periódicamente de la información almacenada en el sistema de "*Incidencias PAC*". Con el objetivo de que el usuario conozca la vigencia de la información, se muestra un mensaje con la **última fecha de carga.**

En los siguientes apartados se describen en detalle cada una de las opciones de menú.

2.7.1 Peticiones comunicadas

Su principal objetivo es ofrecer datos totales sobre el número de **peticiones comunicadas con independencia del estado**, según los filtros aplicados, y pudiéndose obtener agrupadas por entidad y fecha de comunicación, entidad y usuario, entidad y tipo, fecha y tipo.

Al acceder al submenú de "Peticiones comunicadas" se muestra una pantalla como la de la imagen, donde el usuario podrá


Peticiones de soporte comunicadas
Campaña 2015
Entidad Todas
Categoría o tipo de petición realizada
Tipo de petición Todos
Usuario que comunica Todos
Usuario que cominica la peticion
Conceptos por los que se puede agrupar los resultados
Agrupar exportación por Entidad
Fecha de la última carga de datos: 16/01/2015
Fecha de la última carga de datos
Exportación de resultados
CSV

aplicar los filtros que desee y realizar las agrupaciones que necesite:

Los **filtros** que se podrán aplicar son los siguientes:

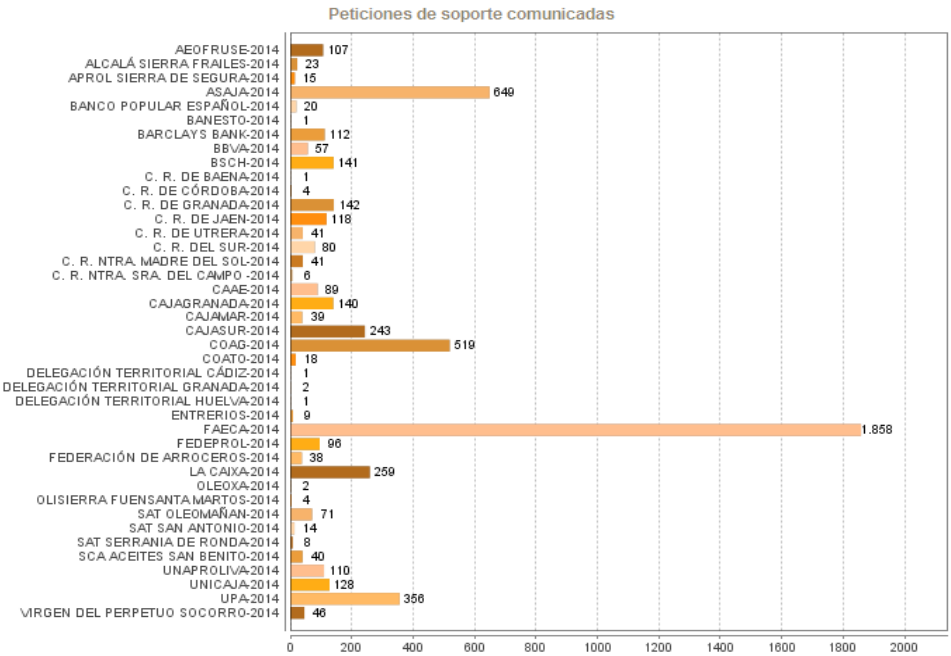
- *Campaña*: anualidad de la campaña cuyos datos se desean visualizar.
- *Tipo de petición*: desplegable que muestra información sobre los diferentes tipos o categorías en las que se clasifican las peticiones de soporte en el sistema de Incidencias PAC.
- *Entidad*: desplegable que muestra los nombres de las entidades reconocidas que han podido comunicar una petición de soporte.
- *Usuario que comunica*: desplegable que contiene los nombres y apellidos de los usuarios de la entidad reconocida, que se ha seleccionado previamente, y que han podido reportar una petición de soporte.

El usuario podrá seleccionar la **agrupación** que desea aplicar para la obtención de los resultados de la consulta, a través del menú desplegable habilitado para ello.

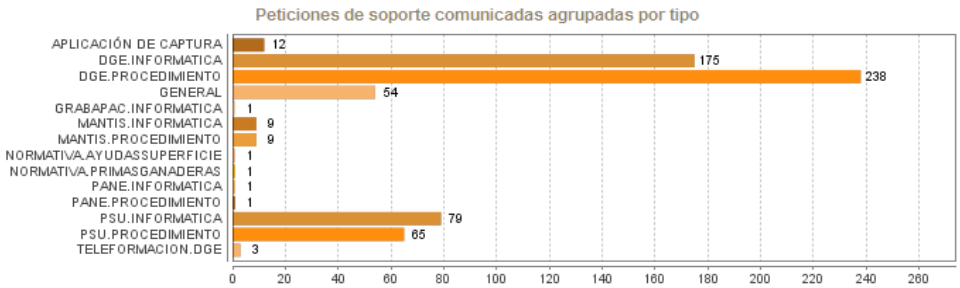
- *Agrupar exportación por*: El usuario podrá seleccionar uno de las opciones de agrupación que se le presentan (Entidad y fecha de comunicación, Entidad y usuario, Entidad y tipo, Fecha de comunicación y tipo).

La información resultante de la consulta se podrá exportar en formato XLS y/o CSV, y se visualizará en formato gráfico existiendo dos tipos, en función de los filtros aplicados:

- Gráfica que muestra el número de peticiones comunicada por entidad.



- Gráfica que muestra el número de peticiones comunicada por una determinada entidad y agrupada según el tipo de comunicación.



2.7.2 Peticiones resueltas

Su principal objetivo es ofrecer datos totales sobre el número de **peticiones comunicadas en estado resuelta**, según los filtros aplicados y pudiéndose obtener agrupadas por entidad, entidad y fecha de resolución, entidad y usuario de resolución, entidad y tipo, fecha de resolución y tipo.

Al acceder al submenú de "Peticiones comunicadas" se muestra una pantalla como la de la imagen, donde el usuario podrá aplicar los filtros que desee, y realizar las agrupaciones que necesite:

Peticiones de soporte resueltas
Campaña 2014
Entidad Todas
Categoría o tipo de petición realizada
Tipo de petición Todos
Usuario que resuelve Todos
Usuario que resuelve la petición
Conceptos por los que se puede agrupar los resultados
Agrupar exportación por Entidad
Fecha de la última carga de datos: 16/01/2015
Fecha de la última carga de datos
CSV
Exportación de resultados

Los **filtros** que se podrán aplicar son los siguientes:

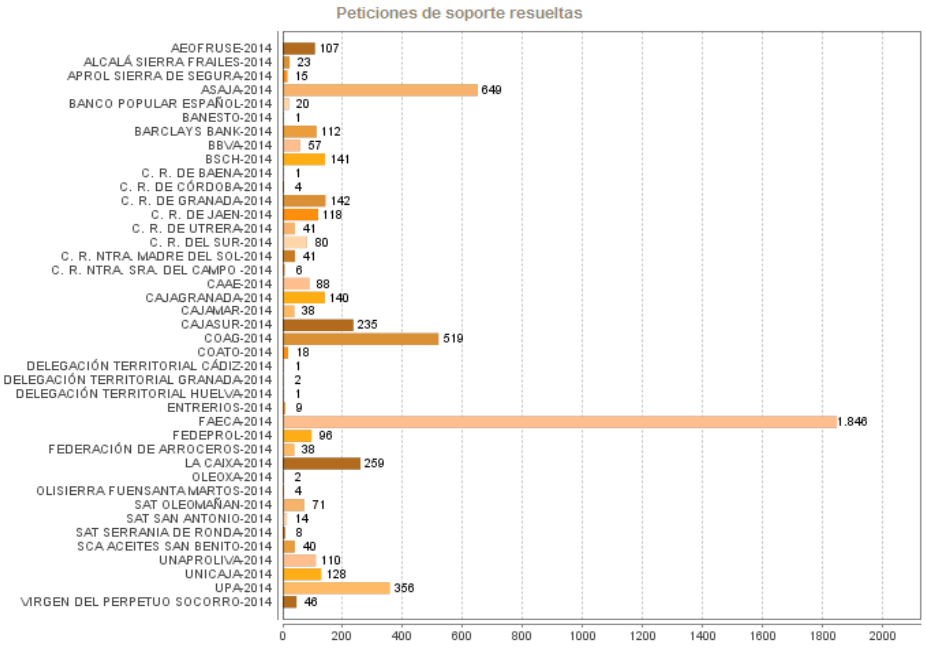
- *Campaña*: anualidad de la campaña cuyos datos se desean visualizar.
- *Tipo de petición*: desplegable que muestra información sobre los diferentes tipos o categorías en las que se clasifican las peticiones de soporte en el sistema de Incidencias PAC.
- *Entidad*: desplegable que muestra los nombres de las entidades reconocidas que han podido comunicar una petición de soporte.
- *Usuario que resuelve*: desplegable que contiene los nombres y apellidos de los usuarios que han resuelto la petición de soporte.

El usuario podrá seleccionar la **agrupación** que desea aplicar para la obtención de los resultados de la consulta, a través del menú desplegable habilitado para ello.

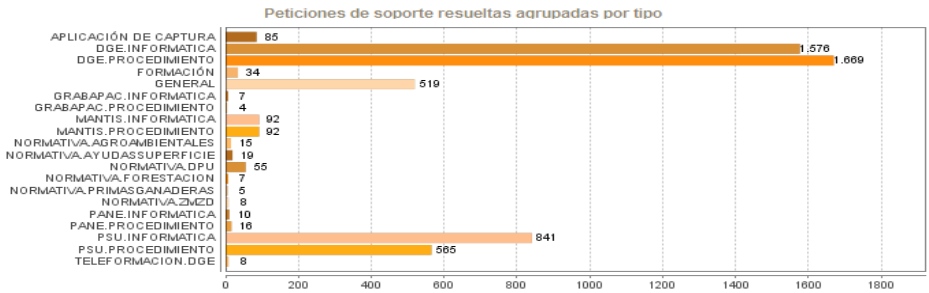
- *Agrupar exportación por*: El usuario podrá seleccionar uno de las opciones de agrupación que se le presentan (Entidad, Entidad y fecha de resolución, Entidad y usuario de resolución, Entidad y tipo, Fecha de resolución y tipo).

La información resultante de la consulta se podrá exportar en formato XLS y/o CSV, y se visualizará en formato gráfico existiendo, dos tipos en función de los filtros aplicados:

- Gráfica que muestra número de peticiones resuelta por entidad.



- Gráfica que muestra el número de peticiones resuelta a una entidad según el tipo de petición.



2.7.3 Peticiones comunicadas/resueltas

Su principal objetivo es ofrecer datos totales sobre el número de **peticiones comunicadas con independencia de su estado frente a las que se encuentran en estado resuelta**, según los filtros aplicados y pudiéndose obtener agrupadas por entidad y fecha de comunicación y tipo.

Al acceder al submenú de "Peticiones comunicadas/resueltas" se muestra una pantalla como la de la imagen, donde el usuario podrá aplicar los filtros que desee, y realizar las agrupaciones que necesite:

Peticiones de soporte comunicadas/resueltas
Campaña 2014
Entidad Todas
Categoría o tipo de petición realizada
Tipo de petición Todos
Agrupar exportación por Entidad
Conceptos por los que se puede agrupar los resultados
Fecha de la última carga de datos: 16/01/2015
Fecha de la última carga de datos
CSV
Exportación de resultados

Los **filtros** que se podrán aplicar son los siguientes:

- *Campaña*: anualidad de la campaña cuyos datos se desean visualizar.
- *Tipo de petición*: desplegable que muestra información sobre los diferentes tipos o categorías en las que se clasifican las peticiones de soporte en el sistema de Incidencias PAC.
- *Entidad*: desplegable que muestra los nombres de las entidades reconocidas que han podido comunicar una petición de soporte.

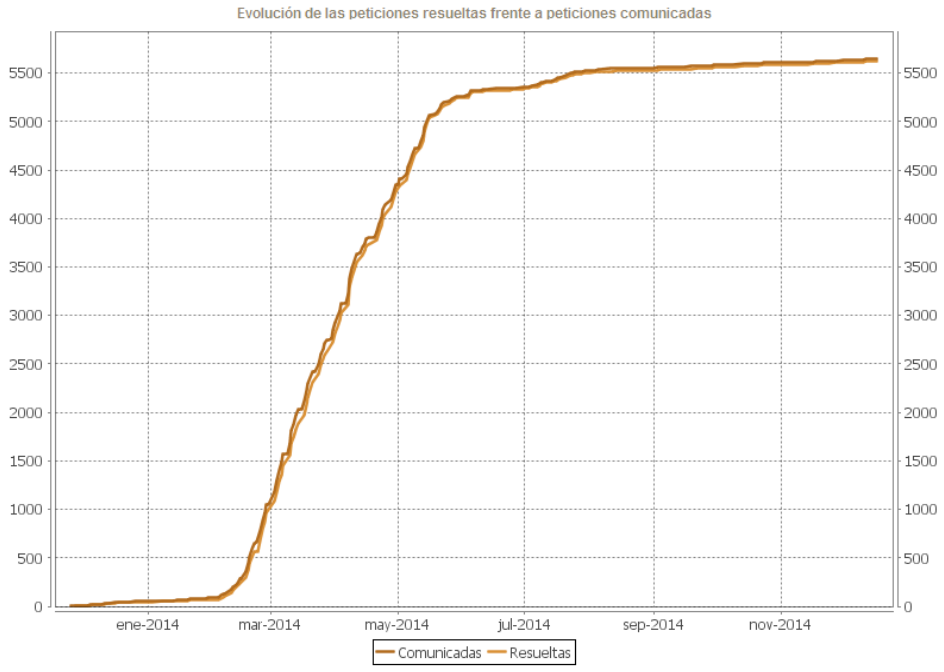
El usuario podrá seleccionar la **agrupación** que desea aplicar para la obtención de los resultados de la consulta, a través del menú desplegable habilitado para ello.

- *Agrupar exportación por*: El usuario podrá seleccionar uno de las opciones de agrupación que se le presentan (Entidad, Entidad y fecha de resolución y tipo).

La información resultante de la consulta se podrá exportar en formato XLS y/o CSV, y se visualizará en formato gráfico existiendo dos tipos, en función de los filtros aplicados:

- Gráfica que muestra el porcentaje de peticiones resueltas frente a las comunicadas.

- Gráfica que muestra la evolución de las peticiones resueltas frente a las comunicadas.



3 GLOSARIO

Término	Descripción
PAC	Política Agraria Común
EERR	Entidades reconocidas que colaboran en la presentación de solicitudes durante la campaña
SSCC	Servicios Centrales
PSU	Sistema de Presentación Solicitud Única
CSU	Sistema de Consultas Solicitud Única